

# ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo

Anatel Consumidor Registrar Solicitação Minhas Solicitações Ajuda MARIANA FAGUNDE...

**Seja Bem-vinda(o)!**

Este é o Anatel Consumidor. Aqui você pode registrar e acompanhar suas reclamações contra as operadoras de telecomunicações, quando considerar que elas estão desrespeitando os seus direitos de consumidor ou estão descumprindo as regras da Anatel. Você poderá avaliar o tratamento dado pelas operadoras e comparar a qualidade do atendimento das empresas. É possível pedir informação e deixar sugestões, além de fazer denúncias sobre a exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações.

**Registrar solicitação**

**Últimas solicitações**

PROTOCOLO	DATA	SITUAÇÃO	SERVIÇO
Nenhuma solicitação encontrada...			

**Conheça o Desempenho das Operadoras**

Descubra como sua operadora trata as reclamações que recebe.

Consulte e compare o resultado das avaliações dos consumidores sobre como as empresas atendem as reclamações registradas no Anatel Consumidor.

**Conhecer**

O novo app Anatel Consumidor já está disponível nas lojas

Google Play Available on the App Store

## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### ANATEL LANÇA NOVA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO: CONHEÇA O ANATEL CONSUMIDOR

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) lançou, na última terça-feira, 19/11, a nova ferramenta para registro de solicitações na Agência: o Anatel Consumidor. O evento de lançamento ocorreu na sede da Agência, em Brasília/DF. Agora ficou mais fácil para o consumidor registrar uma reclamação na Anatel. Além disso, após o tratamento da solicitação, é possível avaliar o atendimento, de forma a empoderar ainda mais o usuário.

O Anatel Consumidor substitui o antigo sistema Focus e é um dos canais de atendimento da Agência para receber reclamações e questionamentos dos consumidores. Para utilizar o sistema – disponível no portal da Anatel e, também, nas lojas de aplicativos –, é necessário realizar um cadastro.

A partir daí, o usuário pode registrar a reclamação contra a prestadora, que deverá dar um retorno ao usuário em até 10 dias corridos. A ferramenta permite que o usuário reabra o chamado e avalie o atendimento.

Já para os usuários que desejam acompanhar as solicitações registradas no sistema antigo até dia 12 de novembro (antes do lançamento da nova plataforma), basta consultar o Focus

(<https://sistemas.anatel.gov.br/sis/cadastrosimplificado/pages/acesso/login.xhtml?i=0&codSistema=649>) com a senha antiga.

Para saber mais sobre o novo sistema, confira o [vídeo tutorial que explica o funcionamento da plataforma](#). Acesse também a notícia completa no [Portal da Anatel](#) ou vá até a seção de [Reclamação](#) no Portal do Consumidor da Agência.

## TELEFONIA CELULAR

### CELULARES PRÉ-PAGOS COM CADASTROS DESATUALIZADOS SÃO BLOQUEADOS EM 17 ESTADOS

Desde 18/11, os titulares de linhas móveis pré-pagos que não atualizaram seus cadastros após terem recebido notificação das prestadoras estão tendo as linhas bloqueadas. A medida vale para consumidores dos estados de Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Roraima, Sergipe e São Paulo. Menos de 1% dos 91 milhões de celulares pré-pagos dessas regiões apresenta alguma pendência cadastral.

Esta é última fase da campanha de comunicação aos consumidores com cadastros desatualizados, realizada pelas prestadoras Algar, Claro, Oi, Sercomtel, Tim e Vivo, no âmbito do [Projeto Cadastro Pré-Pago](#), acompanhado pela Anatel. O objetivo da iniciativa é garantir uma base cadastral correta e atualizada, a fim de evitar a ocorrência de fraudes de subscrição (linhas associadas indevidamente a CPFs) e, dessa forma, ampliar a segurança dos consumidores.

Para saber mais informações sobre o assunto, acesse o [Portal da Anatel](#). Entenda melhor a proposta por meio do [Portal do Consumidor](#).

## INOVAÇÃO

### ANATEL PREMIA PRÁTICAS INOVADORAS DAS PRESTADORAS CLARO E NEXTEL

A Agência Nacional de Telecomunicações concedeu a projetos da Claro e da Nextel, no início de novembro, o Prêmio Anatel – Prática Inovadora 2019. O concurso foi realizado com o objetivo de reconhecer e valorizar boas iniciativas das prestadoras de serviços de telecomunicações no atendimento ao consumidor e foi dividido em duas categorias: uma para prestadoras de pequeno porte e outra para as maiores empresas do setor.

O projeto apresentado pela Claro foi o aplicativo Meu Técnico, que permite ao consumidor acompanhar data e horário da visita agendada, receber notificação quando o técnico está a caminho, acompanhar o deslocamento e tempo estimado de chegada, e ter acesso ao nome e foto do técnico que fará a visita, entre outras funcionalidades.

A iniciativa gerou, conforme a prestadora redução de reclamações da prestadora na Anatel, diminuição de ligações para a central de atendimento da empresa e redução da quebra de agenda e de visitas improdutivas.

A Nextel, que venceu na categoria de prestadoras de pequeno porte (PPP), concorreu com o projeto Somos Todos Clientes, que teve por objetivo promover uma mudança cultural na operadora e colocar a satisfação dos clientes como sua principal diretriz de negócios. Nessa visão, métricas de satisfação, por exemplo, passaram a compor o bônus colaborativo dos funcionários.

Entre os resultados, segundo a prestadora, estiveram a evolução de indicadores de satisfação dos consumidores da empresa, redução do volume de reclamações na Anatel, aumento do índice de solução e da nota do consumidor para os atendimentos realizados na plataforma online para solução de conflitos consumidor.gov.br.

Além da Nextel, competiram na categoria de PPPs a Algar Telecom, Copel Telecom, Unifique e Idigitais Serviços de Internet. Na categoria de empresas que não eram PPPs, participaram Oi, Telefônica e Tim.

A entrega do prêmio ocorreu na comemoração dos 22 anos da Anatel.

## MEMBROS DO COMITÊ

### CONHEÇA OS NOVOS MEMBROS DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS (CDUST)

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) confirmou um novo presidente e selecionou quatro membros para o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST). Os interessados enviaram suas candidaturas à Agência, que escolheu três novos representantes de usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos, e uma representante de entidades de classe de prestadoras de serviços de telecomunicações.

Conheça cada um dos novos membros do CDUST:

**Vicente Bandeira de Aquino Neto:** membro do Conselho Diretor da Anatel, é o novo presidente do CDUST. Ocupou o cargo de assessor especial da Presidência do Banco do Nordeste do Brasil e de Conselheiro da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) no Ceará. É graduado em

Direito pela Universidade Federal da Paraíba e mestre em Direito Constitucional, área em que é doutorando. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Eleitoral.

**Paulo Roberto Binichski:** representante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), da qual é vice-presidente. É graduado em Ciências Jurídicas e Sociais pela Associação dos Professores de Cruz Alta (1989), mestre em Ciências Jurídicas pela Universidade de Lisboa (2005) e doutorando pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Atua como professor de Direito do Consumidor no Centro Universitário IESB e é promotor de justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), titular da 1ª Prodecon – Promotoria de Defesa do Consumidor. Seu suplente é Juscelino Tavares da Rocha, representante dos usuários.

**Filipe de Araújo Vieira:** representante da Associação Brasileira de Procons - PROCONSBRASIL, entidade da qual é presidente. Atualmente é superintendente do PROCON/BA, órgão da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social da Bahia. Possui graduação em Direito pela Universidade Católica do Salvador (UCSal 2009) e especialização em Direito do Consumidor pelo Instituto Brasiliense de Direito Público (2017), além de ser pós-graduando em Direito Municipal (UCSal 2019) e em Direito Eleitoral (UCSal 2020). Sua suplente é Karoline Luiz Calegari Napolini, representante dos usuários.

**Ricardo Morishita Wada:** representante dos usuários de serviços de telecomunicações. É advogado, consultor, professor de Direito do Consumidor na Escola de Direito de Brasília - IDP, no Centro Universitário de Brasília - UniCEUB e na Universidade San Martin de Porres - Lima/Peru. Formado em direito pela PUC/SP, Mestre em Direito pela USP/Largo de São Francisco e Doutor em Direito pela PUC/SP. Foi Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Ministério da Justiça (2003-2010), Presidente Pro Tempore do Fórum de Agências de Governo de Proteção ao Consumidor Ibero-americana (2004-2005) e Consultor para Reforma das Diretrizes da ONU de Proteção ao Consumidor (2015). Seu suplente é Rafael Quaresma Viva, representante dos usuários.

**Daphne de Carvalho Pereira Nunes:** representante das entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações. Advogada com atuação em Direito Regulatório, Penal, Concorrencial, Consumidor e Administrativo, com mais de 15 anos de experiência no setor de telecomunicações. Graduada em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e pós-graduada pela Escola da Magistratura do Distrito Federal – AMAGIS/DF e pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo. Possui MBA em Gestão de Negócios pelo IBMEC/Brasília. Ex-Membro do Comitê Gestor do Consumidor.gov.br. Diretora da Comissão de Relações de Consumo em Telecomunicações e da Comissão de Fiscalização, Infrações e Sanções em Telecomunicações, ambas do Sinditelebrasil.

Para saber mais sobre o Comitê, acesse o [Portal do Consumidor](#).

## COBERTURA DE SERVIÇOS

### CONSUMIDOR TERÁ MAIS INFORMAÇÕES SOBRE COBERTURA AO ADQUIRIR CELULAR

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aprovou planos de ações apresentados pelas prestadoras Oi, Claro, Tim, Vivo, Algar e Nextel, que têm por objetivo garantir que os consumidores interessados em adquirir novas linhas de telefonia móvel, nas modalidades pré-paga ou pós-paga, sejam informados, antes da venda, sobre as condições de cobertura (“nível de sinal”) da prestadora nas regiões de interesse, em qualquer canal de venda (central de atendimento telefônico, lojas físicas, portais na internet, aplicativos, portabilidade, entre outros).

A cobertura é um dos principais fatores relacionados à qualidade da telefonia móvel e essencial para decisão de consumo. As informações relativas à área de cobertura, por tecnologia (2G, 3G ou 4G), evitam que o consumidor adquira um aparelho celular ou plano de serviço e não possa utilizá-lo da forma pretendida (seja pela falta de cobertura/sinal fraco ou por tecnologia inferior disponível em sua região de interesse).

Por força de regulamento da Agência, as prestadoras disponibilizam, em suas páginas na internet, informações sobre cobertura em mapas que permitem a consulta por município e região de interesse.

Veja outras informações sobre o assunto no [Portal da Anatel](#).

## ALERTA DE DESASTRES

### CLIENTES DE TV POR ASSINATURA DAS REGIÕES CENTRO-OESTE E NORTE TAMBÉM COMEÇAM A RECEBER ALERTAS DE DESASTRES NATURAIS

Desde 18/11, os assinantes de TV por Assinatura de 11 estados localizados nas Regiões Centro-Oeste e Norte do Brasil passaram a contar com

serviço de alertas de desastres em sua programação. As mensagens alertam sobre desastres como alagamentos, enxurradas, deslizamentos de terra, vendavais, chuvas de granizo, entre outros.

O projeto é coordenado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em conjunto com as prestadoras de TV por Assinatura e os órgãos vinculados à Defesa Civil, representados pelo Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres (Cenad).

A decisão sobre o envio dos alertas e os respectivos conteúdos são de responsabilidade do Cenad e da Defesa Civil dos estados e municípios. Já as prestadoras são responsáveis pela disponibilização do meio que viabiliza o envio dos alertas.

O recurso já está disponível aos assinantes das empresas Claro (NET), NossaTV, Oi, Sky e Vivo, nos estados de Alagoas, Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo.

Para outras informações, acesse o [Portal da Anatel](#).

Conteúdo produzido e distribuído pela **Superintendência de Relações com Consumidores – SRC**

[Portal Anatel](#) [Facebook](#) [Twitter](#)